

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора с потребителите на неуниверсални пощенски услуги, предоставяни от „Гебрюдер Вайс“ ЕООД

Раздел I

Общи положения

1. С настоящите Общи условия на договора с потребителите на куриерски услуги, включени в обхвата на неуниверсалната пощенска услуга, предоставяни от „Гебрюдер Вайс“ ЕООД (Оператора), и наричани за краткост „Общи условия“ (ОУ), се определят правата, задълженията и отговорностите на страните по договора при извършване и ползване на услугите.
2. „Потребител“ може да бъде всяко физическо лице или юридическо лице, което е направило заявка за ползване на куриерска услуга, предоставяна от Оператора.
3. Потребителите могат за се запознаят с ОУ:
 - 3.1. В обектите за обслужване на клиенти на Оператора;
 - 3.2. В електронен вид на интернет страницата на Оператора
4. Всички условия, които не са изрично упоменати в ОУ, са обект на индивидуално договаряне между Оператора и Потребителя.
5. Настоящите ОУ са изготвени в съответствие с действащото законодателство на Република България.

Раздел II

Обхват на услугите и видове

6. ОУ се прилагат за вътрешни и международни куриерски услуги от обхвата на неуниверсалната пощенска услуга, както и за допълнителните услуги към тях, предоставяни от Оператора. Предоставяните услуги са:
 - 6.1. Основни куриерски услуги;
 - 6.2. Доставка на непалетизирани пратки на територията на Република България, включително разнос на вътрешни и входящи международни пратки, възложени от друг пощенски оператор;
 - 6.3. Доставка на международни непалетизирани пратки със сухопътен или въздушен транспорт;
 - 6.4. доставка на вътрешни и международни палетизирани пратки;
 - 6.5. Допълнителни услуги;

- 6.6. Наложен платеж - доставяне на пратка срещу заплащане от получателя на определена от подателя сума във валутата на държавата, в която се извършва доставката;
- 6.7. Обратна разписка – услуга, при която Оператора информира подателя на пратката за нейната доставка до получателя или упълномощено от него лице;
- 6.8. Обратни документи - предварително заявена документална пратка, която Операторът приема от получателя и доставя обратно на подателя;
- 6.9. Обратен амбалаж – предварително заявена пратка, съдържаща европалетна скара, която Операторът приема от получателя на вътрешна палетизирана пратка и доставя обратно до подателя;
- 6.10. Магазинаж – престой на пратка в обект на Оператора след изтичане на 2 работни дни от датата на уведомяване на Потребителя чрез кратко текстово съобщение (SMS, Viber и др.), по телефон или чрез съобщение по електронна поща, че пратката е налична за предаване в съответния обект на Оператора, в т.ч. и при връщане на пратка, недоставена по причина извън отговорността на оператора.
7. Операторът гарантира равнопоставен достъп на всички Потребители до услугите, предоставяни съгласно настоящите ОУ
8. Операторът има право да въвежда нови услуги и да прекратява съществуващи такива съобразно търсенето и предлагането.

Раздел III

Договор за куриерска услуга

9. Договора за куриерска услуга се счита за сключен от момента на приемането на пратката от Оператора в точка за достъп до пощенската му мрежа или от адрес на Потребител, включително при поставянето на пратката от Потребителя в автоматична пощенска станция или друго предназначено за целта място или съоръжение на Оператора
10. Договорът се състои от настоящите ОУ и товарителницата, попълнена от Потребителя или попълнена съгласно неговите указания. Товарителницата е съставена по образец на Оператора в електронен формат и притежава уникален номер. Товарителницата се съхранява в електронната система на Оператора и удостоверява сключването на договора и предоставените услуги. Не се изисква подпис от двете страни на товарителницата.

11. В случаи, в които товарителницата се попълва от Оператора по указания на Потребителя, подателят има право в момента на получаването на своя екземпляр, да се запознае със съдържанието и да поиска отстраняване на грешки или пропуски. Когато товарителницата е попълнена от Потребителя в модул за самообслужване, той има възможност сам да отстрани грешки или пропуски в нея най-късно до предаване на пратката на Оператора.

12. Данните, които се съдържат в товарителницата, се обявяват от Потребителя, който заявява съответната куриерска услуга. За коректното ѝ изпълнение са минимално необходими: имената на подателя и получателя на пратката, точен и пълен адрес за доставката, вкл. държава, населено място, пощенски код, улица, жилищен квартал, блок, номер, вход, етаж или др., лице и мобилен телефон за контакт с подателя и получателя, местен за държавата, в която е адреса на подаване/ получаване на пратката. За международни пратки данните се изписват на латиница. Операторът може да изисква допълнителни данни за идентифициране на подателя и получателя, когато това е предвидено в закона и в зависимост от вида на услугата (пратки с наложен платеж, международни пратки и др.)

13. Заявителят на услугата носи отговорност за подадените данни и към момента на предаване на пратката се счита, че същият:

13.1. потвърждава верността на обявените в товарителницата данни, включително обявеното съдържание на пратката;

13.2. приема условията за доставка и плащане за заявената от него услуга;

13.3. предоставя лични данни и дава съгласие за обработването им за целите на изпълнение на договора за куриерска услуга и законоустановените задължения на Оператора;

13.4. носи отговорност за последиците от обявените от него неверни или непълни данни;

13.5. е съгласен да се оперира с пратката му с цел изпълнение задълженията на Оператора, а именно: отваряне и проверка на съдържанието на пратката в предвидените от законодателството и настоящите ОУ случаи, контролно теглене за определяне на тарифното тегло, претарифиране при установени несъответствия със заявените данни, преупаковане и др.

13.6. потвърждава, че е запознат с настоящите ОУ и те са част от договора за куриерска услуга.

14. Договорът за куриерска услуга се счита за изпълнен:

14.1. с доставката на пратката на получателя;

14.2. с връщането на недоставената пратка на подателя;

14.3. с унищожаването на пратката на основанията и по реда, описани в раздел V от настоящите ОУ.

15. Операторът се задължава да изпълнява законовите изисквания за защита на обработваните лични данни във връзка със сключване и изпълнение на договора за куриерска услуга, както и да предоставя информация във връзка с обработването на лични данни по реда, описан в относимото законодателство.

16. С цел гарантиране и повишаване качеството на предлаганите услуги, провежданите между Оператора и Потребителите телефонни разговори могат да бъдат записвани, а в обектите на Оператора може да се провежда видеонаблюдение.

Раздел IV

Качество и ефикасност на обслужването

17. Операторът осигурява качеството на предоставяните куриерски услуги с предприемане на мерки за:

17.1. изпълнение на изискванията за пощенската сигурност и гарантиране сигурността на пощенската мрежа, осигуряване неприкосновеността на пратките и опазване тайната на кореспонденцията;

17.2. защита на личните данни на Потребителите от неправомерна обработка;

17.3. недопускане в куриерските пратки на забранени предмети и вещества;

17.4. съдействие за предотвратяване и разкриване на нарушения и престъпления, извършени срещу или чрез пощенската мрежа.

18. Операторът осигурява ефикасност при предоставяне на куриерските услуги чрез постигането на оптимално съотношение между качество, надеждност, цена и бързина при изпълнение на договора за куриерска услуга, като:

18.1. времето за събиране на пратки от адрес на Потребителя се определя в зависимост от времето на заявяване на пратката, разположението на адреса и от наличието на офис на Оператора в населеното място;

18.2. сроковете за доставка се определят съгласно видовете услуги и направления, и се спазват в случай че посочените от заявителя данни в товарителницата (име, адрес и мобилен телефон за връзка с получателя) са пълни и точни;

18.3. обработването на постъпили рекламации и изплащането на обезщетения се извършва при условията на безплатна и опростена процедура.

20. Операторът осигурява надеждност при предоставяне на куриерските услуги като:

- 20.1. предоставя на Потребителите препоръки за надеждно опаковане на пратките, съобразени с изискванията за сигурност и нормалния технологичен риск при обработката и пренасянето на пратките;
- 20.2. използва баркодове и сканиращи устройства за минимизиране на грешките и пропуските при обработването на пратките и проследяването на пощенския трафик;
- 20.3. предоставя средства за информационен достъп на Потребителите за проследяване в реално време на движението на техните пратки.

Раздел V

Условия за приемане и доставка на вътрешни и международни пратки. Изисквания към пратките

21. Приемането/доставката на куриерски пратки се извършва съгласно договора за куриерска услуга на адреса на Потребителя или в точка за достъп до пощенската мрежа на Оператора. В случаите на ограничения в предоставяне на услугата, наложени от компетентните органи, или възникнали форсмажорни и други извънредни обстоятелства, те се оповестяват на всички Потребители чрез съобщение на интернет страницата на Оператора или на засегнатия Потребител при приемането на пратката и съставянето на товарителницата.
22. Приемането/доставката на куриерски пратки е в рамките на работното време на Оператора, което се оповестява на видно и достъпно място във всеки офис на Оператора, както и на интернет страницата на Оператора.
23. Приемането на пратки се извършва при следните условия:
 - 23.1. Заявките за посещение на куриер на адрес, посочен от Потребителя, се приемат в работното време на Оператора и се изпълняват до 2 работни дни след обработване на заявката. Времето се определя от Оператора в зависимост от разположението на адреса и от наличието на офис на Оператора в съответното населено място и не е фиксирано. Заявка, направена след 15:00 ч. или за отдалечени населени места, които не се обслужват ежедневно, може да бъде обработена на следващия работен ден.
 - 23.2. Обслужването на населените места по дни се извършва съгласно график, публикуван на интернет страницата на Оператора и във всеки негов офис.

23.3. Пратката трябва да бъде готова за предаване на куриер към момента на посещенията му при Потребителя. Максималното време, което куриерът се задължава да изчака на адрес е 10 минути. След изтичането му, за да предаде пратката си, Потребителят трябва отново да заяви пратката си и да изчака следващо посещение от куриер.

23.4. Палетизирани пратки се приемат и доставят от рампа до рампа, като организацията на товарните и разтоварните работи е ангажимент на Потребителя.

24. Задължителни изисквания относно формата, минималните и максимални размери и тарифното тегло на куриерските пратки:

24.1. Вътрешни непалетизирани пратки – приемат се еднопакетни пратки с максимално тарифно тегло на пакет до 50 кг. или многопакетни пратки с максимално тарифно тегло на пратката до 100 кг, с максимална дължина на пакет в пратка (най-голямата дължина) 3 м. На автоматична пощенска станция (автомат) се приемат само еднопакетни пратки с максимални размери 60x35x37 см и максимално физическо тегло 20 кг. Пратки с различни от посочените размери и/или тегло се приемат след потвърждение на заявката от Оператора;

24.2. Международни непалетизирани пратки – приемат се еднопакетни пратки, с изключение на пратки от/до Румъния, които могат да бъдат многопакетни. Максимално тарифно тегло на пакет 31.5 кг, с изключение на пратки от/до Гърция, Румъния и Северна Македония, където се допуска максимално тарифно тегло на пакет 50 кг. Приемат се пратки за доставка със сухопътен транспорт с минимални размери 22.9x16.2 см, максимална дължина (най-голяма дължина на пакета) - 175 см, и максимални размери (сбор от дължината + удвоения сбор на височината и широчината на пакета в см) - 300 см. Приемат се пратки за доставка с въздушен транспорт с минимални размери 22,9x16,2 см и максимално тарифно тегло 3 кг. Пратки с различни размери или тегло се приемат след потвърждение на заявката от Оператора;

24.3. Палетизирани пратки – приемат се вътрешни пратки с палетна основа 80x120 см, максимална височина до 200 см и максимално тарифно тегло до 1200 кг и международни пратки с максимална височина до 180 см и максимално тарифно тегло до 1000 кг. Пратки с различни размери или тегло се приемат след потвърждение на заявката от Оператора;

24.4. Тарифното тегло на пратката се определя по начина, посочен в т.43 от настоящите ОУ.

25. След приемането на пратките, те могат да бъдат претеглени и измерени контролно в складове на Оператора. Ако се установи разлика с попълнените от Потребителя или по негови указания тегло и размери, Операторът извършва служебна корекция на електронната товарителница и претарифиране. В тези случаи Потребителят дължи цена за услугата, която съответства на реално установеното тарифно тегло на пратката съгласно действащата тарифа на Оператора.

26. Пратките трябва да са с подходяща опаковка, която не застрашава съдържанието на пратката или целостта на другите пратки. Опаковката и затварянето на пратките трябва да са съобразени със съдържанието, обема и теглото им, и да осигуряват достатъчна външна и вътрешна изолация, която да предпазва както тях, така и другите пратки, транспортирани от Оператора. Препоръчителни указания за подходящо опаковане на пратки са на разположение на Потребителите във всеки офис на Оператора, както и на неговата интернет страница. В случай, че пратката е приета за транспортиране от Оператора, същата се счита за подходящо опакована.

26.1. Потребителят осигурява за своя сметка подходяща и надеждна опаковка и затваряне на пратката, независимо дали ще закупи опаковка от Оператора или ще ползва собствена.

26.2. За вътрешни и международни пратки, които съдържат стъклени или чупливи съдове, съдържащи течност, е задължително използването на опаковки на Оператора, предназначени за съответната цел.

26.3. Документни пратки, доставяни с международна услуга, задължително трябва да са опаковани в картонен плик от подателя.

26.4. Не се допуска отделни пакети да бъдат присъединени като единична пратка чрез прикрепване с опаковъчна лента, ако не са поставени от подателя в една, по-голяма и достатъчно здрава картонена опаковка /кутия или кашон/.

26.5. Операторът не гарантира запазването на външния вид на търговската опаковка на стока, съдържаща се в куриерска пратка, ако същата не е осигурена чрез допълнителна външна картонена опаковка.

27. Операторът предлага различни видове опаковки (полиетиленови разградими пликосе, картонени пликосе за документи, кашони, кутии за транспортиране на вино, буркани, стреч фолио и бабъл фолио), които се предоставят на Потребителя след изрично поискване от негова страна и заплащане на съответната цена, обявена в тарифата на Оператора.

28. При изпълнение на договор за международни куриерски услуги:

28.1. Операторът действа като упълномощен представител на подателя и/или на получателя, когато това е необходимо за нуждите на митническия контрол и обработка;

28.2. Пратки под митнически контрол за Северна Македония се доставят само до склада на митническия брокер, избран от Оператора. След освобождаване на пратката от Потребителя – получател на пратката или от негов представител, Операторът извършва доставка до адреса на получателя без допълнително заплащане;

28.3. Пратки с митническа стойност над определената в приложимото митническо законодателство и такива до/от Великобритания, независимо от тяхната стойност, подлежат на митническа обработка и заплащане на допълнителни такси, мита и данъци, съобразно съответната нормативна база. Обявената митническа стойност може да бъде променена по преценка на митническите власти.

28.4. Подателят осигурява всички надлежно попълнени документи, изисквани в държавите по маршрута на съответната куриерска услуги и ги прилага към пратката.

28.5. В случай, че подателят даде разпореждане за спиране или връщане на пратката, след като тя е напуснала логистичните обекти на Оператора и е предадена на международен партньор за транспорт и доставка извън територията на България, Операторът не гарантира изпълнението на това разпореждане.

29. Операторът има правото на оперативна самостоятелност при организация и изпълнение на приемането, обработката, пренасочването, транспортирането и доставката на пратките, като използва маршрути, транспортни средства, разпределителни центрове и подизпълнители съгласно преценката му за целесъобразност и при условие, че това не води до заплащане на допълнителна цена от Потребителя или до нарушаване на условията на договора между страните.

30. Пратката принадлежи на нейния подател до момента, в който бъде доставена на получателя.

31. Доставката на пратките се извършва до адрес на получателя или до офис на Оператора, посочен от подателя. Пратки могат да се доставят до автомат при определени от Оператора условия. Куриерската услуга до адрес включва едно посещение до адреса на получателя, като при неуспешна доставка по причина, за която Операторът не отговаря, пратката се оставя в най-близкия офис на Оператора. Получателят се уведомява чрез електронно съобщение или на предоставения за контакт телефон за възможността да я получи от съответния офис в срока до връщането ѝ към подателя. Не се доставят пратки до пощенска кутия.

32. Пратките се доставят на лицето, посочено в товарителницата като получател при следните условия:

32.1. Пратките до получател – физическо лице се доставят лично, а в случай, че отсъства на адреса, се предават на лице, което се намира на адреса и приеме пратката срещу подпис (лице от домакинството на получателя, друго лице, което във времето на доставката се намира на адреса на получаване), а при адрес на получателя в жилищна или административна сграда, в която достъпът на външни лица е забранен, се предават на портиер, охрана, рецепция и др.

32.2. Пратките до получател - юридическо лице се доставят на служител или друго лице, което се намира на адреса, а при адрес на получателя в сграда, в която достъпът на външни лица е забранен, се предават на портиер, охрана, рецепция и др.

32.3. Получателите на куриерски пратки могат да упълномощават други лица да ги получават, като изрична форма за упълномощаването не се предвижда.

32.4. Във всички случаи, в които не се изисква изрична идентификация на получателя по документ за самоличност, Операторът изисква, отбелязва и съхранява името на получило пратката лице.

32.5. За услугите, за които е договорена идентификация на получателя, респективно на негов пълномощник, последният трябва да се идентифицира пред Оператора чрез предоставяне на документ за самоличност, чрез предоставяне/въвеждане на PIN-код, предварително изпратен от Оператора към получателя на телефона за контакт, посочен в товарителницата, или по друг подходящ начин, така че да удостовери качеството му на пълномощник за получаване на пратката.

32.6. Пратките, адресирани до малолетни лица, се предават лично на родителите или настойниците им срещу представяне на документи, удостоверяващи това им качество.

33. Операторът изпълнява куриерските услуги в следните срокове, считано от първия работен ден, следващ деня на приемане на пратката:

33.1. Срок на доставка на вътрешни непалетизирани пратки 1 работен ден при доставка до офис или до адрес в населено място, което се обслужва ежедневно, а в останалите случаи – до 3 работни дни.

33.2. Срок на доставка на международни непалетизирани пратки със сухопътен транспорт до 7 работни дни в зависимост от зоната, в която се намира адреса. В случай на международни пратки с адреси на доставка на отдалечени населени места или острови, подлежащи на митническа обработка, с неточен/непълнен адрес или без посочен телефон и имейл адрес за контакт с подателя и получателя, както и адресирани до населено място в България, което не се обслужва ежедневно, времето на доставка може да бъде съответно удължено.

33.3. Срок на доставка на вътрешни палетизирани пратки до 2 работни дни при доставка до офис или до адрес в населено място, което се обслужва ежедневно, а в останалите случаи – до 3 работни дни.

33.4. Срок на доставка на международни палетизирани пратки до 5 работни дни, като Операторът си запазва правото да въвежда и услуги с по-кратки срокове.

33.5. Срок на доставка на международни непалетизирани пратки с въздушен транспорт до 6 работни дни в зависимост от зоната, в която се намира адреса. Посоченото време за доставка на международни пратки, адресирани отдалечени населени места до или острови, подлежащи на митническа обработка, с неточен/непълнен адрес или без посочен телефон и имейл адрес за контакт с подателя и получателя, както и адресирани до населено място в България, което не се обслужва ежедневно, може да бъде съответно удължено.

33.6. Суми, събрани по допълнителна услуга „Наложен платеж“, се изплащат в първия работен ден (от понеделник до петък), следващ деня на доставка на пратката, на адреса/в офиса, от който е изпратена пратката. От съображения за сигурност изплащането на по-големи суми може да се насочва към определен офис на Оператора или определен часови диапазон от работното време.

34. В случай че получателят иска да откаже да получи пратка, той може да направи това като го заяви на Оператора преди или при доставката. Операторът връща пратката на подателя за негова сметка незабавно.

35. В случай, че Операторът не може да достави пратка поради това, че получателят отказва да я заплати, отсъства или е непознат на посочения адрес, получателят е починал, адресът за доставка е неверен, непълен или несъществуващ, пратката не е потърсена от получателя след уведомление от Оператора, както и поради други обективни причини, Операторът връща пратката на подателя за негова сметка. Пратката се пренасочва служебно към офис на Оператора и след 7-дневен престой се връща на подателя, като последният дължи заплащане на услугата в двете посоки. Операторът не носи отговорност при отказ на подателя да получи обратно пратката и да заплати услугата, както и при невъзможност пратката да му бъде доставена.

36. Пренасочването на пратка към нов адрес, към друг получател или с променени параметри на услугата, се извършва след разпореждане от страна на Потребителя (подател или получател). Същото се счита за заявяване на нова услуга и подлежи на отделно заплащане. При пренасочването служебно се съставя нова товарителница съобразно променените параметри на услугата.

37. Пратки, непотърсени или недоставени в срока и при условията, посочени в т.35 от настоящите ОУ, се съхраняват от Оператора за срок от още 7 дни, след което стават собственост на Оператора. Операторът, в качеството си на собственик, има правото да унищожи пратката или да я продаде.

38. Унищожаването на пратки се извършва след съставяне на констативен протокол от Оператора, в който се съдържат основанията за унищожаването, като се предприемат следните действия:

38.1. документални пратки се унищожават чрез ръчно нарязване или чрез специализирана машина за нарязване на хартия;

38.2. вещи, които могат да се продадат, се продават по подходящ търговски начин, като приходите след приспадане на разходите по продажбата, остават в полза на Оператора, а непродадените този ред, се унищожават по подходящ начин.

Раздел VI

Ценови условия и начин на плащане

39. Операторът образува цените за предоставяните куриерските услуги в съответствие с пазарните условия и ги предоставя на Комисията за регулиране на съобщенията за сведение в срок от 10 дни преди влизането им в сила. Цените на предлаганите услуги се съдържат в тарифата на Оператора за извършване на вътрешни и международни куриерски услуги, която се обявява на Потребителите чрез:

39.1. публикация на интернет страницата на Оператора;

39.2. поставяне на видно място във всеки офис на Оператора;

39.3. предоставяне при поискване на хартиен или електронен носител;

40. За определяне на цената на всяка куриерска услуга се прилага тарифата на Оператора, действаща към момента на приемане на пратката. Цената за доставка на палетизирани пратки се определя чрез електронен калкулатор на интернет страницата на Оператора или при запитване по телефон, като Потребителят трябва да попълни или да обяви коректни и точни параметри на пратката (максимална дължина и ширина, които в зависимост от разположението и опаковката на пратката могат да дават отклонение от размерите на палетната основа, височина и тегло).

41. В цените за извършване на куриерските услуги (без допълнителните услуги) се включва такса гориво. Таксата се актуализира в началото на всеки месец на база цената на дребно на дизеловото гориво през последния ден на предходния месец. Актуалният размер на такса гориво е достъпен във всеки един момент на интернет страницата на Оператора.

42. Цената на куриерските услуги, включително допълнителните услуги, се предплаща от подател при приемане на пратката, ако е за негова сметка, от получател при получаване на пратката, ако е за негова сметка и от трета страна, когато това е изрично договорено.

43. Измерването на пратката е по нейните физическо и обемно тегло, като обемното тегло се определя при съотношение, което към датата на приемане на настоящите ОУ е 1 кубически метър=200 кг. Тарифното тегло на пратката, по която тя се таксува, е по-високото между физическото и обемното тегло. Операторът има право да извърши контролно замерване и да претарифира на услугата, ако установи несъответствие на пратката с данните, подадени от Потребителя при съставянето на товарителницата, или по-високо обемно тегло от физическото такова.

44. Операторът си запазва правото да определя и включва в цената на куриерската услуга допълнителни такси и надбавки към основната цена, произтичащи от специфичните условия на услугата (напр. доставка от/до адрес), обработката (напр. за обработка на тежки пратки или товаро-разтоварни операции, уточнение/корекция на неточен/непълнен адрес на получателя след приемане на пратката) или на доставката (напр. към определени адреси или отдалечени/труднодостъпни дестинации, за тол такса, за доставка в непълнен работен ден или в официални почивни или празнични дни) като същите са посочени изчерпателно по вид и стойност в тарифата на Оператора.

Раздел VII

Обявена стойност на пратки

45. Заявителят на куриерската услуга може да поиска, а Операторът може да предостави допълнителна услуга «Обявена стойност», при която Операторът поема задължение да обезщети Потребителя за загубена, ограбена или изцяло или частично повредена пратка по време на изпълнението на услугата, при условията на ограничена отговорност на Оператора до размера на обявената стойност. Обявената стойност не може да бъде по-висока от действителната стойност на съдържанието на пратката и подлежи на доказване с документи, предоставени от Потребителя по време на рекламационното производство.

46. При условията на доставка на непалетизирани пратки, допълнителната услуга „Обявена стойност“ се предлага само за пратки, съдържащи пакети с тарифно тегло до 32 кг. При останалите вътрешни или международни пратки, допълнителната услуга „Обявена стойност“ се предлага без ограничение в теглото. Обявената стойност на пратките не може да надвишава 10 000 лв, с изключение на сухопътните доставки от/до Европа и доставките по въздух, при които Обявената стойност не може да надвишава 3 000 лв.

47. Пратки, съдържащи мобилни апарати и преносими компютри, могат да се ползват от допълнителна услуга „Обявена стойност“ само ако Потребителят разполага с идентификационните номера на мобилните телефони (IMEI) или фабричните номера на преносимите компютри и декларира същите пред Оператора при изпращането им. В случаите, в които пратката съдържа друга техника, Операторът има право по своя преценка да иска предоставяне на фабрични или други идентификационни данни.

48. Допълнителна услуга „Обявена стойност“ се предоставя само за пратки, които съдържат нови вещи или стоки, или такива в период на гаранция. Услугата не се предоставя при пратки, които съдържат употребявани вещи и стоки, освен тези в гаранция; пари, кредитни карти, ценни книжа, ваучери, купони; документи, планове, проекти, чертежи; компютърни, аудио, видео записи и информация, софтуер; произведения на изкуството, изделия от благородни метали и скъпоценни камъни; всякакви превозни средства, освен велосипеди, опаковани във оригинална фабрична опаковка;

49. Отговорността на Оператора за неизпълнение на допълнителната услуга „Обявена стойност“ е ограничена до действителния размер на причинените на Потребителя преки и непосредствени материални вреди или загуби, но не повече от размера на обявената стойност на пратката. Операторът не покрива непреки и нематериални вреди или пропуснати ползи. За частично увредени пратки, Операторът може алтернативно по своя преценка да покрие разходите за отстраняването на увреждането (извършения ремонт) на базата на представена фактура или друг документ, удостоверяващ извършването на разхода.

50. В случай на подаване на рекламация, Потребителят следва да докаже стойността на причинените му вреди чрез представяне на фактури, договори за покупко-продажба на имущество, констативен протокол на Оператора за увреждане при доставката, митнически декларации, снимков материал и/или други документи в зависимост от съдържанието на пратката и правата на Потребителя върху нея.

51. В случаите, когато неточно обявеното или премълчано от Потребителя обстоятелство или друго поведение на Потребителя (подател или получател) е оказало въздействие за настъпване на увреждащото събитие и/или причиняването на вредата, не се изплаща обезщетение. Не се дължи обезщетение по допълнителна услуга „Обявена стойност“, ако се установи, че пратката съдържа вещь или стока от изброените в т. 47 и т.48, и заявителят на услугата не е декларирал изрично това обстоятелство при съставяне на товарителницата.

Раздел VIII

Права и задължения на Потребителите на куриерски услуги

52. Съгласно настоящите ОУ Потребителите имат право:

52.1. Да получават по достъпен начин информация относно действащите ОУ, тарифата на Оператора, изискванията на Оператора относно формата, минималните и максималните размери, теглото и начина на опаковане и адресиране на пратките, работното време на Оператора, забранените предмети и вещества, сроковете за приемане на рекламации и размерите на обезщетенията;

52.2. Да получат изпълнение на договорената услуга качествено и в срок, без отклонения от условията, посочени в товарителницата и ОУ, а когато е сключен индивидуален договор – от условията, предвидени в него;

52.3. Потребителите имат право да правят рекламации в случаи на повредени, липсващи, унищожени или ограбени пратки или при неспазване сроковете на доставка и да получат съответното обезщетение.

53. Подателят е собственик на пратката до момента на връчването ѝ на получателя и всички разходи по изпълнение на разпорежданията за промяна на параметрите на услугата са за негова сметка, с изключение на случаите в които получателят на вътрешна пратка се счита упълномощен от подателя да се разпорежда за промяна на избория от подателя офис на Оператора или адрес на доставка, както и за промяна на времето за доставка. В този случай, ако пратката бъде доставена, разходите за промяната на параметрите на услугата са за сметка на получателя.

54. Потребителите са длъжни:

54.1. Да предоставят пълна и точна информация за подателя, получателя и съдържанието на пратката за целите на изпълнението на услугата;

54.2. Да не поставят в пратките вещества и предмети, пренасянето на които е забранено или ограничено от действащата нормативна уредба;

54.3. Да подготвят пратката за изпращане по начин, по който нейното съдържание, тегло, размери, форма, опаковка и вид да отговарят на изискванията на настоящите ОУ;

54.4. Да заплатят стойността на куриерската услуга и допълнителните услуги към нея;

54.5. Да обезщетят Оператора за вредите, причинени от съдържанието на техните пратки, на имущество/служители на Оператора или на други пратки. Отговорността е в размер на понесените преки и непосредствени материални вреди, а при нанесени вреди на други пратки – в размерите, в които Операторът отговаря пред лицата, чиито пратки са увредени.

54.6. Да обезщетят Оператора за понесените от него преки материални вреди, които произтичат от заявени неверни или непълни данни, от непредоставени/предоставени със закъснение документи, декларации или друга информация, както и от неплатена в срок цена на услуга.

54.7. Да възстановят на Оператора всяка изплатена към тях сума по допълнителна услуга „Наложен платеж“, когато получателят на пратката е направил плащането с карта, но впоследствие е оспорил транзакцията пред издателя на картата и със сумата служебно е задължена банковата сметка на Оператора.

Раздел IX

Права и задължения на Оператора

55. Операторът има право:

- 55.1. да изисква пратката да бъде с подходяща опаковка за транспортиране, съгласно настоящите ОУ и да откаже да приеме пратка с недостатъчна по негова преценка опаковка;
- 55.2. да не приема пратки, съдържащи забранени за пренасяне предмети или вещества;
- 55.3. да не приеме международна пратка, която не е съпроводена от документи, изисквани от компетентните власти на държавите, през които пратката преминава, за целите на митническия или граничен контрол, или която не отговаря на условията за максимално тегло и минимални и максимални размери, посочени в тарифата на Оператора;
- 55.4. да получи обявеното в действащата Тарифа или договорено в индивидуален договор възнаграждение за съответната услуга;
- 55.5. да получи обезщетение от Потребителите за причинени от тях или техните пратки вреди на Оператора или на други пратки, транспортирани от Оператора;
- 55.6. да извършва контролни замервания на пратките, да извършва претарифиране при установяване на несъответствия поради невярно деклариране на данни от страна на Потребителя или поради друга причина, за която Потребителят отговаря, да доопакова и/или преопакова пратки с цел запазване на съдържанието им,
- 55.7. да съставя служебно нова товарителница за пратката при пренасочване или при промяна на параметрите на услугата от подател или получател;

56. Операторът се задължава:

- 56.1. да пази тайната на кореспонденцията по време и след извършване на услугата, както и да спазва изискванията на приложимото законодателство при обработката на личните данни на Потребителите;

56.2. да предостави на Потребителите на видно и достъпно място Общите условия, действащата тарифа на Оператора, информация за точките за достъп до пощенската мрежа на Оператора, изискванията към формата, размерите, теглото, опаковането и адресирането на пратките, работното време на Оператора, забранените за пренасяне в пощенски пратки предмети и вещества, сроковете за приемане и обработка на рекламации, размера на отговорността на Оператора и дължимите при основателни рекламации обезщетения;

56.3. да обезщети Потребителите за понесени от тях вреди при условията и в размерите, съдържащи се в настоящите ОУ или в сключения индивидуалния договор между страните;

56.4. да разглежда и взема становища по рекламации, жалби, молби и предложения от Потребителите

Раздел X

Забранени за пренасяне предмети и вещества

57. Забранено е поставянето във вътрешни и международни куриерски пратки на следните предмети и вещества:

57.1. Наркотични, упойващи, психотропни и отровни вещества

57.2. Оръжие, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети

57.3. Противоречащи на нравствените норми предмети

57.4. Предмети и вещества, които поради своето естество или опаковка представляват опасност за живота или здравето на пощенските служители или на други лица или могат да замърсят или повредят други пратки и съоръжения

57.5. Религиозни материали на забранени или нерегистрирани в страната секти и организации

57.6. Движими паметници на културата, за които няма издадено разрешение или сертификат

57.7. В пощенските пратки, с изключение на пратките с обявена стойност, не се допуска поставянето на монети, банкноти, парични знаци, чекове за пътуване, предмети, представляващи ценност за подателя, платина, злато, сребро, обработени или необработени скъпоценни камъни и други ценни предмети

57.8. Акцизни стоки и отпадъци от тютюн, на които не е заплатен акциза, чието държане, пренасяне, превозване, предлагане и продажба са забранени от Закона за акцизите и данъчните складове

57.9. Живи животни или нетрайни биологични вещества, включително диагностични образци, ако опаковката им не отговаря на изискванията, предвидени в нормативната уредба на Република България, и приложимите международни актове.

57.10. Човешки тленни останки

57.11. Енергийни продукти /горива/

58. Не се приемат куриерски пратки, чието съдържание е предмет на специален режим и може да се държи, превозва или пренася само при изпълнение на определени изисквания на нормативната уредба на Република България, освен ако подателят не удостовери спазването на тези изисквания и не снабди Оператора с необходимите за изпълнение на услугата документи. Забранява се поставянето във вътрешни и международни пратки на акцизни стоки с неплатен акциз.

59. При съмнение за наличие в куриерски пратки на забранени предмети или вещества, или на такива, чието държане, превозване или пренасяне е предмет на специален режим, Операторът изисква от подателя съгласие за извършване на проверка чрез отваряне на пратката и преглед на съдържанието. В случай на отказ пратката не се приема.

60. Когато има основание да се счита, че приета куриерска пратка съдържа забранени предмети или вещества, или такива, чието държане, превозване или пренасяне е предмет на специален режим, Операторът има право да задържи пратката и да спре доставянето за извършване на проверка и/или ангажиране на компетентните власти.

61. Операторът не носи отговорност за загубена, унищожена, открадната или увредена пратка, в която подателят е поставил забранени предмети, посочени в настоящите ОУ или приложимото законодателство, но не ги е декларирал пред Оператора при съставянето на товарителницата. В този случай Потребителят дължи обезщетение на Оператора за вредите, произтичащи от нарушението, в това число и за наложени от компетентните власти санкции.

Раздел XI

Рекламации и обезщетения

62. Рекламация може да бъде подадена за непълно, неточно или забавено изпълнение на куриерската услуга, в това число при загубени, ограбени или повредени, изцяло или частично, пратки; върнати пратки, когато липсват мотиви за недоставянето им; неспазване сроковете за доставяне на пратки, посочени в настоящите ОУ; неизпълнение на други параметри на куриерската услуга.

63. Срокът за предявяване на рекламацията е 6 месеца, считано от датата на приемане на пратката.
64. В случай, че при получаването на пратката се установи увреждане на съдържанието или на нейната опаковка, се съставя констативен протокол в два еднообразни екземпляра по образец на Оператора, който се подписва от куриера и от получателя на пратката. В протокола се вписват данни относно времето на доставката, констатираното увреждане и евентуалните причини за него, ако има данни за това. Ако получателят откаже да подпише протокола, куриерът удостоверява отказа.
65. Канали за подаване на рекламация: в писмен вид в офис на Оператора, писмено до адреса на Оператора, чрез електронно съобщение по имейл или чрез формата за рекламации на интернет страницата на Оператора. Рекламацията се счита за редовно предявена само ако са заплатени всички дължими на Оператора суми за предоставени услуги без отлагане или прихващане.
66. Операторът е длъжен да разгледа рекламацията и в срок до един месец за вътрешните пратки, и три месеца за международните пратки, да уведоми писмено рекламанта за резултата.
67. По основателна рекламация за загубена, ограбена или повредена изцяло или частично, вътрешна или международна пратка, Операторът дължи обезщетение в следните размери:
- 67.1. за международна непалетизирана пратка без допълнителна услуга „Обявена стойност“ обезщетението е в размер на действителната стойност на вредата, но не повече от 100 лв.;
- 67.2. за вътрешна непалетизирана пратка без допълнителна услуга „Обявена стойност“ обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 15 лв.;
- 67.3. за вътрешна или международна палетизирана пратки без допълнителна услуга „Обявена стойност“ обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 200 лв.;
- 67.4. за вътрешна или международна пратка с допълнителна услуга „Обявена стойност“ - обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от обявената стойност на пратката.
- 67.5. за вътрешна или международна пратка, непосочена в предходните точки обезщетението е в размера на действителната стойност на вредата, но не повече от 15 лв.
68. По предявена основателна рекламация за неоснователно върната пратка, когато липсва мотив за недоставянето, Операторът връща платената цена за неизвършената куриерска услуга.

69. По предявена основателна рекламация за забавено изплащане на суми, събрани по допълнителна услуга „Наложен платеж“, Операторът дължи обезщетение в размер на 10% от цената на допълнителната услуга „Наложен платеж“ за всеки ден забава, но не повече от 50% от същата.

70. По предявена основателна рекламация за забавена доставка на пратка, Операторът дължи обезщетение в размери както следва:

70.1. за вътрешна непалетизирана пратка - обезщетението е в размер на 10% от цената на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 50% от същата;

70.2. за вътрешна палетизирана пратка - обезщетението е в размер на 10% от цената на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 30% от същата;

70.3. за международна непалетизирана/палетизирана пратка обезщетението е в размер на 0,1% от цената на куриерската услуга за всеки ден забава, но не повече от 10 лв.

70.4. за вътрешна пратка по услуга за разнос на входящи международни пратки на друг пощенски оператор обезщетението е в размер на 1 лв. за всеки ден забава, но не повече от 10 лв.

70.5. за вътрешна или международна пратка, непосочена по-горе обезщетението е в размер 1 лв. за всеки ден забава, но не повече от 10 лв.

71. Размерът на вредата при загубена, ограбена, унищожена или повредена изцяло или частично пратка, се доказва от Потребителя с фактури, митнически декларации, документи за собственост или други подходящи писмени доказателства, които удостоверяват съдържанието на пратката, неговата стойност и настъпилото увреждане.

72. В случаите, когато услугата не е предоставена изцяло по причина, за която Операторът отговаря, същият възстановява на Потребителя платената цена на услугата.

73. Операторът не носи отговорност за забавена доставка на пратка, за която е констатирана пълна загуба, унищожаване, увреждане или ограбване (тотална щета). В този случай отговорността на Оператора е по реда на т.67 от ОУ.

74. Операторът не носи отговорност за претърпени от Потребителите непреки или нематериални вреди, както и за пропуснати ползи, произтичащи от неизпълнение, непълно, неточно или забавено изпълнение на куриерската услуга. Отговорността на Оператора за вреди, произтичащи от неизпълнение, непълно, неточно или забавено изпълнение на договора за куриерска услуга, е ограничена до размерите, посочени в т.67 до т.70 от настоящите ОУ.

75. Операторът не носи отговорност за неизпълнение, забавено, непълно или неточно изпълнение на услугата, когато то се дължи на:

75.1. непреодолима сила, в т. ч., но не само, на природни бедствия, стачки, бунтове, противоепидемични или други ограничителни мерки, наложени от компетентни власти и др. В тези случаи Операторът ще положи добросъвестни усилия за ограничаване на неизпълнението и за минимизиране на вредите.

75.2. непредвидени обстоятелства, възникнали при осъществяване на вътрешен или трансграничен транспорт (напр. задържане на пратката за проверка на съдържанието, поради нарушения на приложимото законодателство, за изпълнение на митнически формалности на приемащата страна, за заплащане на митни сборове или други налози). В този случай срокът за доставка се удължава автоматично с броя дни, за които пратката е била задържана от компетентните власти.

75.3. повреждането или унищожаването на пратката, настъпило по вина на подателя или произтичащо от естеството на съдържанието на пратката.

75.4. конфискуване или унищожаване на пратката от компетентните органи (включително в други държави, през които пратката се пренася) по установения ред, поради това, че пратката съдържа забранени предмети или вещества.

75.5. непълен или погрешен адрес или телефон за контакт, поради което пратката не е доставена на получателя или е доставена на друго лице;

75.6. неприявяване на писмена reklamacия в срока по т. 63 от настоящите ОУ.

76. Операторът не носи отговорност за увреждане на пратката, когато получателят е упражнил правото си да отвори или да тества пратката преди нейното приемане по съответните допълнителни услуги и след прегледа я е приел без забележки.

77. Срокът за изплащане на обезщетение по предявена от Потребител основателна reklamacия е 15 работни дни, след като Операторът уведоми рекламента за решението си по reklamacията и последният посочи своя банкова сметка или офис, в който да получи обезщетението.

Раздел XII

Ред за решаване на спорове

78. Споровете между Потребителите и Оператора се решават на база добро партньорско сътрудничество, чрез преговори и допълнителни споразумения. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисия за регулиране на съобщенията, други компетентни органи или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.